



**MINISTÈRE
DE L'ÉCONOMIE,
DES FINANCES
ET DE LA SOUVERAINETÉ
INDUSTRIELLE ET NUMÉRIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Commissariat aux
communications
électroniques
de défense

Guide de gestion des incidents Télécom touchant les communications d'urgence à destination des autorités de l'Etat

Edition CTAU

Table des matières

1.	À quoi sert ce guide ?	3
2.	Qui sont les destinataires de ce guide ?	3
3.	Gestion des incidents télécoms touchant les communications d'urgence.....	4
3.1.	Remontée des incidents au COGIC	4
3.2.	Communication par le COGIC et liste de diffusion d'incident.....	5
3.3.	Qualification d'un incident (si nécessaire)	5
3.4.	Passage en mode crise (<i>si nécessaire</i>).....	6
3.5.	Activation des cellules de résolution d'incidents (<i>si nécessaire</i>).....	7
3.6.	Processus de sortie de crise	8
4.	Retour d'expérience après un incident.....	9
5.	Evolution de ce guide	9
Annexe A.	Circuit de remontée des alertes sur les incidents affectant les numéros d'urgence.	10
Annexe A.	Flux des échanges lors d'un incident pour les principaux numéros d'urgence	11
Annexe B.	Lexique	12
Annexe C.	Transmission de l'information en mode dégradé	13
Annexe D.	Fiche réflexe pour les CTAU	14
D.1.	Procédure à suivre	14
D.2.	Schéma de qualification rapide de l'incident par un CTAU	16
D.3.	Formulaire de déclaration des incidents (version Word).....	17
D.4.	Formulaire de déclaration des incidents (version imprimable)	19

1. À quoi sert ce guide ?

Ce guide présente les grands principes relatifs à la circulation de l'information entre les différentes entités impliquées dans la gestion des incidents télécoms touchant les communications d'urgence. Il décrit les procédures de signalement et le traitement des incidents touchant les communications d'urgence.

Dans ce guide, nous désignons par *incident télécom* tout événement entraînant une dégradation ou une interruption imprévue du service de téléphonie des CTAU¹. Il s'agit d'un événement qui ne fait pas partie de l'exploitation normale du centre et qui entraîne une interruption ou une réduction de la qualité du traitement des appels d'urgence.

Un incident concernant les appels d'urgence peut être identifié et signalé² :

- par un opérateur de communication électronique (OCE),
- par les centres de traitement des appels d'urgence (CTAU)

Ce guide fournit aussi une liste de contacts chez les opérateurs (OCE) qui peuvent être mobilisés pour :

- déclarer un incident ;
- obtenir des informations sur un incident en cours ;
- qualifier l'ampleur d'un incident ;
- prendre les mesures adaptées pour sa résolution dans les meilleurs délais.

Il est composé de 2 parties :

- un tronc commun décrivant les modes de remontée d'incidents et le processus général de déclenchement et de gestion de crise ;
- d'une fiche réflexe personnalisée avec les contacts privilégiés pour les parties prenantes.

2. Qui sont les destinataires de ce guide ?

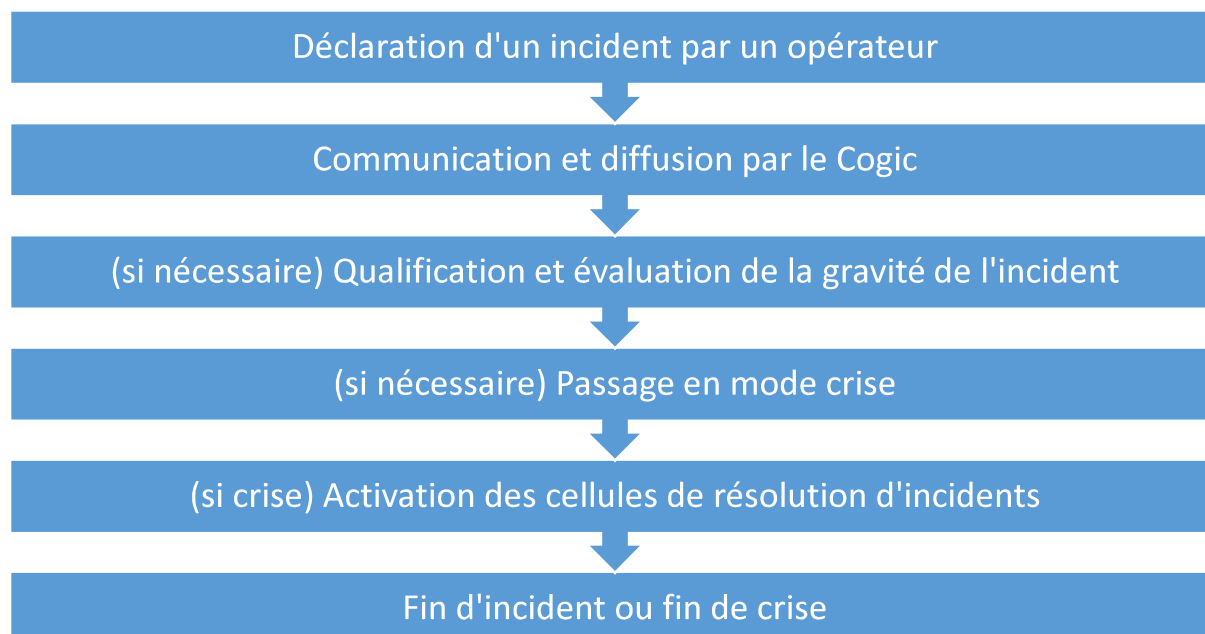
- Au niveau des centres d'appels d'urgence : les responsables des centres ;
- Au niveau zonal ou régional : les autorités préfectorales, les ARS et responsables de COZ
- Au niveau national : les centres nationaux de veille COGIC, CORRUSS, COBER et CMVOA

¹ CTAU : centre de traitement des appels d'urgence

² Processus détaillé en paragraphe.3.1 de ce document

3. Gestion des incidents télécoms touchant les communications d'urgence

Lors d'un incident télécom, touchant les communications d'urgence, la gestion de l'incident se fait selon les étapes principales décrites ci-dessous :



3.1. Remontée des incidents au COGIC

Par les OCE (Opérateurs de Communications électroniques)

Les opérateurs de communication électronique ont l'obligation légale de signaler au ministère de l'intérieur les incidents significatifs survenant sur leur réseau.

Dans ce cadre, le CCED a communiqué aux OCE un « guide de déclaration des incidents » décrivant la façon dont ils doivent informer le COGIC en cas d'incident sur leur réseau. Le guide fournit des critères précis définissant la notion d'incident « significatif ».

Par les CTAU (centres de traitement des appels d'urgences)

Les incidents peuvent également être remontés par les CTAU. L'information circule alors depuis les CTAU vers le COGIC. Le circuit varie selon les administrations, mais en cas d'incident important, le circuit d'information aboutit toujours au COGIC qui sert de point de collecte. L'Annexe A, *Circuit de remontée des alertes sur les incidents affectant les numéros d'urgence* présente ces différents circuits en fonction des administrations.

3.2. Communication par le COGIC et liste de diffusion d'incident

Lorsque le COGIC reçoit une déclaration d'incident liée aux appels d'urgence, il diffuse l'information systématiquement auprès des services concernés :

Tableau 1: Liste de diffusion pour les incidents télécom par le COGIC

Le centre national des opérations de la direction générale de la gendarmerie nationale	DGGN/ CNO
Le cabinet de la direction générale de la police nationale	DGPN/CAB
Le centre de planification et de conduite des opérations	CPCO
La cellule ministérielle de veille opérationnelle et d'alerte	CMVOA
Le centre opérationnel de régulation et de réponses aux urgences sanitaires et sociales	CORRUSS
Le centre de veille du ministère de l'intérieur	CDV
L'agence nationale de la sécurité des systèmes d'information	ANSSI
La cellule SSI de la DGSCGC	
Le commissariat aux communications électroniques de défense	CCED
Le centre de cyberdéfense du MININT	
La permanence du HFDS de Bercy	COBER
Liste de diffusion interne COGIC	
Les zones et préfectures concernées, ajoutées manuellement par le COGIC	

3.3. Qualification d'un incident (si nécessaire)

Le COGIC s'appuie sur son expérience et son jugement pour apprécier la gravité d'un incident. Dans la majorité des cas, les incidents télécoms sont gérés localement entre les CTAU et les opérateurs et ne nécessitent pas de mobilisation particulière : un simple suivi est généralement suffisant.

Néanmoins, s'il le juge nécessaire, ou s'il recherche des compléments d'information, le COGIC peut s'appuyer sur le CCED³ pour aider à la qualification de l'incident. Pour répondre à ces sollicitations, le CCED a mis en place une astreinte disponible 24/7 et fournit au COGIC un support technique et un relai avec les opérateurs pour évaluer les conséquences d'un incident et aider à la qualification de sa gravité.

Les principaux opérateurs mettent également à disposition des autorités des contacts⁴ qui peuvent être joints pour :

- Obtenir des informations ou de l'aide sur un incident en cours ;

³ cf. **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

⁴ Contact présent dans les fiches réflexes personnalisées

- Activer leur cellule de crise.

À l'issue de la qualification de l'incident, le CCED enverra une synthèse permettant d'en appréhender son origine, son impact, les premières solutions de contournement envisagées et la partagera avec le COGIC. Celui-ci la diffusera à l'ensemble des parties prenantes (cf. paragraphe 3.2).

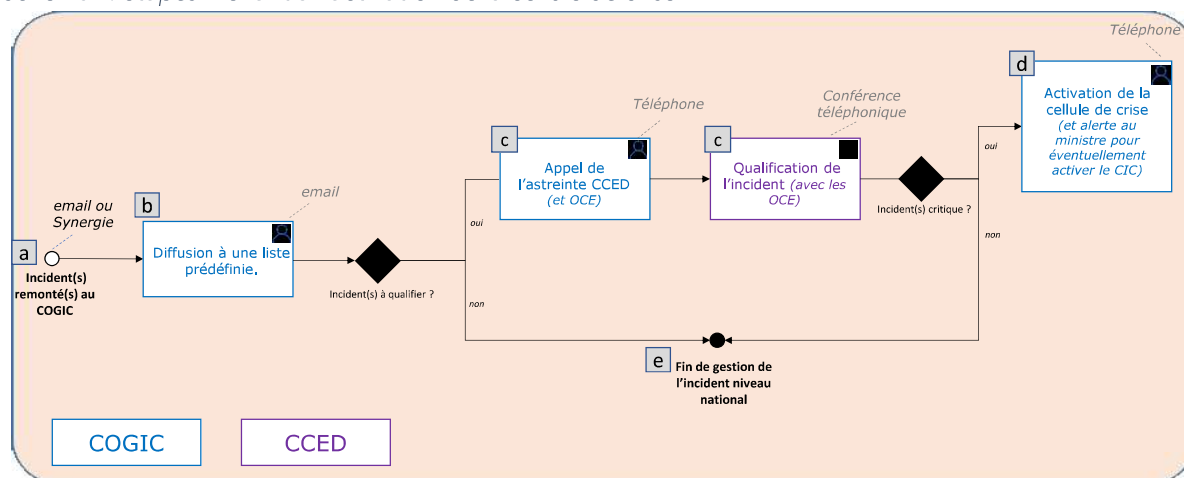
3.4. Passage en mode crise (si nécessaire)

Une fois l'incident qualifié⁵, le COGIC peut demander aux différents intervenants de passer en mode « crise » pouvant aller jusqu'à demander l'activation de la CIC⁶ (cette dernière décision relève du Premier Ministre).

- La liste des contacts activables est présente en annexe de ce document.
- En parallèle, une cellule de crise technique est alors activée avec les interlocuteurs qualifiés côté OCE

Le schéma ci-dessous rappelle les étapes menant à l'activation de la cellule de décision stratégique et éventuellement la cellule interministérielle de crise (CIC) lors de la remontée d'incident

Schéma 1: étapes menant à l'activation de la cellule de crise



⁵ avec le support éventuel du CCED et des OCE

⁶ Cellule Interministérielle de Crise

3.5. Activation des cellules de résolution d'incidents (*si nécessaire*)

En cas de passage en mode crise, les différents acteurs sollicités (OCE, CCED et administrations concernées) doivent également activer leurs interlocuteurs qualifiés.

Plusieurs cellules sont créées. Elles sont de plusieurs natures et sont activées selon les contextes :

- Cellule de résolution technique activée quelle que soit la gravité de l'incident, réunissant l'ensemble des acteurs techniques identifiés côté OCE pour analyser et résoudre l'incident.

Suivant l'incident plusieurs OCE peuvent être mobilisés.

Initiateur : OCE

Participants : équipes techniques OCE

- Cellule de situation et d'anticipation : elle est activée dans la continuité de la qualification de l'incident par le CCED (paragraphe 3.3.3) si celui-ci l'estime nécessaire (mode « crise »). L'objectif de cette cellule est double : clarifier la situation (origine de l'incident, impact, délais de résolution...) pour l'ensemble des acteurs et évaluer les différentes mesures de contournement envisageables (ex : suite à la panne du 2 juin 2021 sur les calls servers, plusieurs solutions de contournement ont été mises en place par les opérateurs).

Initiateur : Opérateurs (en utilisant la cellule inter-opérateur générique)

Participants : CCED, les représentants Opérateur(s) identifié(s)

- Cellule de décision stratégique activée si le passage en mode crise est nécessaire, pour que les autorités puissent récupérer des informations fiables et prendre les décisions adaptées (communication aux citoyens notamment).

Initiateur : CIC si activée

Participants : responsables OCE, CORRUSS, COGIC et toute personne que la CIC jugerait pertinente en fonction de la situation.

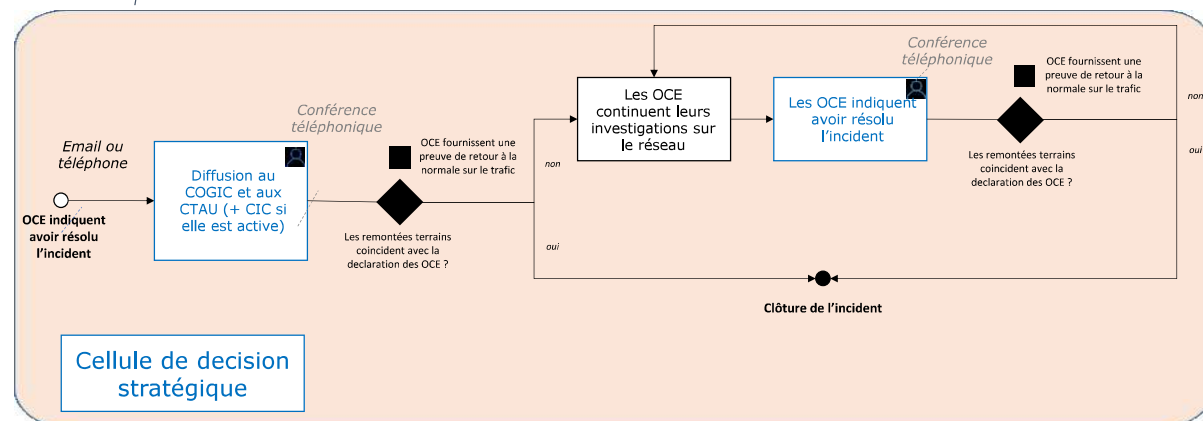
Tableau 2 : trois cellules peuvent être activées pour la résolution d'un incident

Cellules de gestion de crise	Initiateur	Participants
Cellule de résolution technique	Opérateurs	Équipes techniques OCE
Cellule de situation et d'anticipation (<i>si nécessaire</i>)	Opérateurs	CCED avec les représentants Opérateurs identifiés
Cellule de décision stratégique (<i>si nécessaire</i>)	CIC (si activée)	Les responsables OCE, CORRUSS, COGIC et toute personne que la CIC jugerait pertinente

3.6. Processus de sortie de crise

Le schéma ci-dessous rappelle le processus de sortie de crise.

Schéma 2: processus de sortie de crise



Pour acter la sortie de crise, il est nécessaire d'avoir à la fois un retour des OCE, de l'ensemble des acteurs identifiés et des centres de traitement des appels d'urgence (CTAU) concernés pour attester du retour à la normale du trafic :

- Les OCE concernés par la panne informent les autorités de l'Etat (par le biais de la cellule de décision stratégique ou de la CIC) du succès de la mise en œuvre de la solution technique actant la résolution totale de l'incident. En parallèle, les OCE fournissent une preuve d'un retour à la normale du trafic à la suite des interventions menées (par exemple à l'aide de comparaisons avec leurs outils de supervision dédiés aux communications d'urgence) ;
- Le COGIC diffuse cette information pour obtenir confirmation à l'ensemble des acteurs identifiés ;
- Les CTAU confirment aux OCE concernés et aux autorités de l'Etat que le trafic est bien revenu à la normale de leur côté ;
- L'incident est clôturé une fois que les remontées du terrain et la supervision du réseau des OCE coïncident.

Tant que les remontées du terrain demeurent discordantes avec la vision rapportée par les OCE, la cellule de décision stratégique reste active (ou la CIC) pour que les informations continuent de circuler et que les OCE poursuivent leurs investigations.

4. Retour d'expérience après un incident

Après la résolution de l'incident, qu'il soit lié à la sécurité ou à l'intégrité du réseau, le CCED peut demander à l'opérateur, en liaison avec le SHFDS du MEF, un retour d'expérience sur l'incident. Le but est d'en comprendre la genèse, de se faire présenter le cas échéant le plan d'actions que mettra en place l'opérateur mais aussi d'en tirer des enseignements pour les autres opérateurs.

5. Evolution de ce guide

Ce guide a vocation à évoluer pour tenir compte de l'expérience acquise, de l'évolution réglementaire et en cas de mise à jour nécessaire des contacts communiqués en annexe. Une nouvelle version de ce guide sera diffusée par le CCED lorsque des évolutions seront nécessaires.

D'autre part, les utilisateurs du guide de gestion des incidents Télécom, qu'ils soient émetteurs potentiels de déclarations d'incident ou destinataires de ces déclarations, sont fondés à faire connaître leurs observations et à proposer des évolutions du guide.

Les demandes d'évolution concernant ce guide sont à transmettre au CCED par mail. Elles seront instruites par le CCED et éventuellement, après concertation avec les opérateurs et administrations concernées, reportées dans la version suivante du guide.

Ministère	Service	@mail
<i>Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance</i>	CCED	incidents-cced.dge@finances.gouv.fr

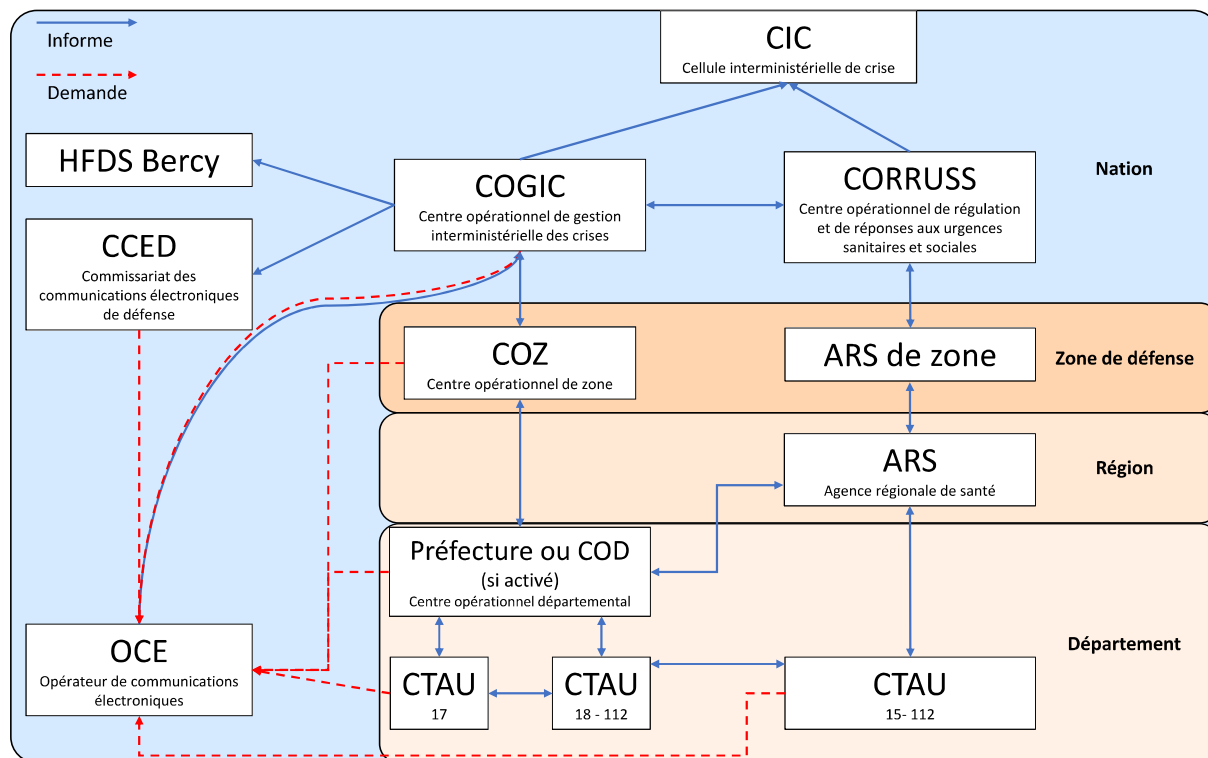
Annexe A. Circuit de remontée des alertes sur les incidents affectant les numéros d'urgence.

Lorsqu'un CTAU constate un dysfonctionnement affectant le service des appels d'urgence, après une brève qualification, il remonte l'information au niveau départemental, régional ou zonal. Celui-ci le transmettra au COGIC.

Centre d'appel	Remontée d'information au COGIC via
18	Préfecture ou COD si activé
17	
191	
197	
112	Préfecture ou ARS selon le CTAU qui réceptionne le 112
15	ARS de zone
119	
116 117	
116 111	
116 000	
196	Préfecture ou COD et le CMVOA
115	PM/DIHAL
114	CNR114

Annexe A. Flux des échanges lors d'un incident pour les principaux numéros d'urgence

Schéma 3: flux des échanges lors d'un incident pour les principaux numéros d'urgence



Annexe B. Lexique

ARS	Agence régionale de santé
CCED	Commissariat aux communications électroniques de défense, rattaché au chef du service de l'économie numérique de la direction générale des entreprises, défense non militaire
CIC	Cellule interministérielle de crise
CMVOA	Cellule ministérielle de veille opérationnelle et d'alerte
COBER	Centre Opérationnel de Bercy
COD	Centre opérationnel départemental de la préfecture
CODIS	Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours
COGIC	Centre opérationnel de gestion interministérielle des crises
COMSIC	Commandement des systèmes d'information et de communication
CORRUSS	Centre opérationnel de régulation et de réponse aux urgences sanitaires et sociales du ministère chargé de la santé
COZ	Centre opérationnel de zone
CTAU	Centre de traitement des appels d'urgence
HFDS	Haut fonctionnaire de défense et sécurité
MEF	Ministères économiques et financiers
OCE	Opérateur de communications électroniques
OIV	Opérateur d'importance vitale
CTAU	Public Safety Answering Point (équivalent anglais de CTAU)
SHFDS	Service du Haut fonctionnaire de défense et sécurité

Annexe C. Transmission de l'information en mode dégradé

Lors d'une crise télécom, il est possible que des réseaux de communication soient touchés. Ainsi, il est nécessaire d'utiliser le réseau le plus opérationnel en fonction de la situation terrain (coupures de liaisons fibres, téléphoniques,)

Voici une liste non-exhaustive des moyens de communications pouvant être utilisés lors d'un fonctionnement en mode dégradé :

- Internet / Synergi ;
- Téléphone ;
- Téléphone satellite ;
- Réseau militaire : INPT (réseaux acropoles Antares) ;
- Moyens radio (type radio amateur) ;
- Physiquement : déplacement entre entité ;
- ...

Annexe D.Fiche réflexe pour les CTAU

D.1.Procédure à suivre

Si un CTAU détecte un incident concernant les moyens de communication électronique, il doit suivre la démarche indiquée ci-dessous :

1. Instruction de l'incident

Lors d'une suspicion d'incident, la personne en responsabilité de la salle de réception des appels dans le CTAU doit dans un premier temps instruit l'incident. On peut distinguer quatre types de cas :

A. Je reçois trop d'appels	C. Je ne reçois plus d'appel
B. Je ne reçois pas assez d'appels	D. Certains de mes appels ont un problème qualité

Ci-dessous quelques pistes pour aider à l'instruction de la panne:

- Tester le/les numéros courts et les numéros à dix chiffres ;
- Contacter les autres centres d'appels d'urgence du département, puis les centres des mêmes forces des départements voisins pour déterminer si la panne est plus large que mon CTAU ;
- Pousser les tests avec des mobiles de différents opérateurs d'origine, des téléphones fixes, pour les numéros courts et si nécessaire les numéros à dix chiffres ;
- Avertir les services techniques compétents du centre de traitement des appels d'urgence (CTAU) ;
- Pour les SDIS : Informer le COMSIC départemental et le chef du groupement ou service SIC (ou l'astreinte au sein du SIS correspondante) ;
- Pour les SAMU et SAS : Prévenir le directeur d'astreinte de l'établissement qui sollicitera le responsable de la téléphonie et l'ARS (sur la boîte @ et le numéro d'astreinte administrative) ;
- Informer sa hiérarchie si le problème est confirmé.

2. Notification de l'incident à l'échelon zonal

- Après instruction, en cas de panne avérée, le responsable complète le formulaire et remonte l'incident à l'échelon zonal, qui pourra centraliser ces retours sur une zone géographique et remonter les incidents au niveau national ;
- Créer, si Synergi (Portail Orsec) est disponible, un incident et y associer le formulaire rempli. Si Sinergi n'est pas disponible, voir avec l'échelon zonal pour le faire.

3. Mobilisation de l'opérateur (OCE)/ les prestataires gérant les équipements en doute

- Si l'origine de l'incident a été identifiée et provient d'un équipement limité au CTAU, le responsable de salle contacte le prestataire gérant le dispositif en question ;
- Si l'origine n'a pas été identifiée, ou si l'incident semble lié à un prestataire national (ex : OCE, support OTN pour certains SAMU, ...), celui-ci doit être contacté directement ;
- Pour les CTAU ayant Orange comme Opérateur de terminaison, ou si l'incident semble lié à un routage d'Orange, les coordonnées du service dédié aux appels d'urgence sont indiquées ci-dessous :

Opérateur	Correspondant	Téléphone
Orange	Service dédié aux Appels d'urgence 24/7	08 00 87 43 68 (0800URGENT)

- Les CTAU non-clients d'Orange contactent leur opérateur de terminaison (numéro indiqué dans leur contrat).

4. Application de mesures conservatoires (si applicable ou selon procédure interne) - *quelques exemples*

- Activer les téléphones de secours (téléphones T0, solutions sur IP type Centrex, portables de secours...);
- Mise en place de stationnaires dans les centres de secours.

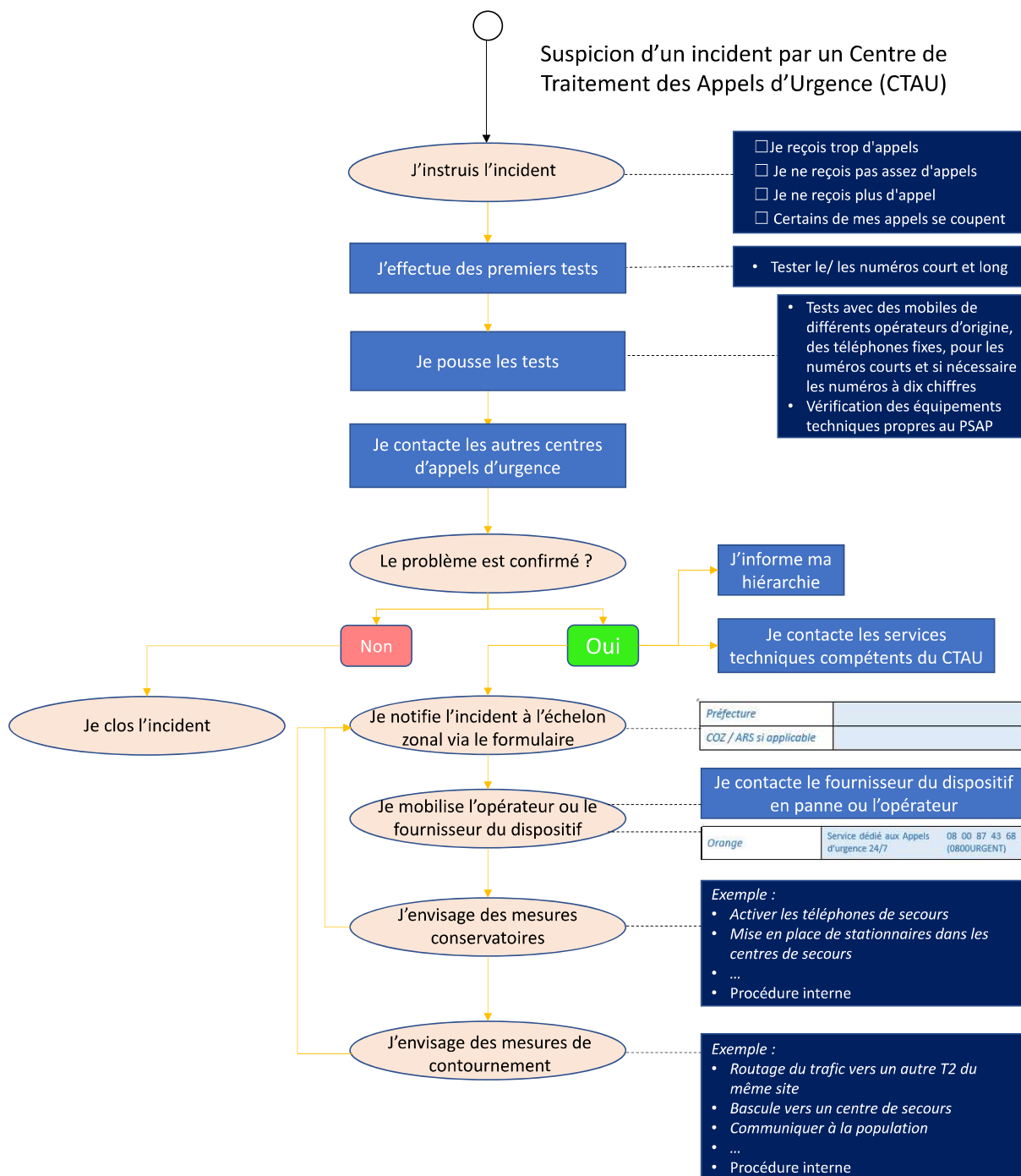
RAPPEL

- **Ne pas diffuser les numéros noirs au public** sauf indications contraire venant d'une instruction nationale
- En cas de crise, le préfet est responsable de la communication auprès du grand public (et de la publication d'un communiqué interministériel) pour l'ensemble des forces.

5. Application de mesures de contournement (si applicable ou selon procédure interne) – *quelques exemples*

- Bascule du trafic vers un autre T2 du même site (par exemple un T2 dédié aux appels administratifs, ou un T2 normalement utilisé pour d'autres usages) ;
- Bascule vers un centre de secours (identifié et testé au préalable) ;
- Si problème de traduction du numéro court, bascule vers des numéros secondaires communiqués via FR-Alert (à valider avec les préfets) quand ce dispositif sera disponible, via les réseaux sociaux et le site des entités départementales en attendant.

D.2. Schéma de qualification rapide de l'incident par un CTAU



D.3. Formulaire de déclaration des incidents (version Word)⁷

D.4. Déclaration d'incident télécom. CTAU			Référence de l'incident.	
Déclaration	☐ Ouverture	☐ Mise à jour	☐ Clôture	
Date/heure	Date	jj/mm/aaaa	Heure	hh :mm.
CTAU	Service département	Service - département		
Personne à contacter sur l'incident	M (me)	entrer Nom/prénom.		
	Titre	Titre/Fonction.		
	Mail	Adresse mail		
	Téléphone	Portable		
Descriptif de l'incident	Décrire la nature et l'origine présumée de l'incident Faire évoluer ce paragraphe lors d'une mise à jour ou de la clôture			
Type d'incident	☐ Je reçois trop d'appels ☐ Je ne reçois pas assez d'appels ☐ Je ne reçois plus d'appel ☐ Certains de mes appels se coupent			
Instruction de l'incident	☐ Tester le/les numéros courts et les numéros à dix chiffres			
	Résultats des tests, fonctionne ou non (zone de texte à remplir)			
	☐ Contacter les autres centres d'appels d'urgence			
	Résultats des tests, d'autres CTAU sont touchés (zone de texte à remplir)			
	☐ Pousser les tests avec différents opérateurs d'origine, des téléphones fixes Résultats des tests, opérateurs ok et non ok (zone de texte à remplir)			
Opérateur	Opérateur téléphonique Opérateur(s) depuis le(s)quels on n'arrive pas à joindre le CTAU			
Estimation de l'impact	Pourcentage des appels impactés, Flux passant, nombre de lignes encore actives Toute autre observation utile pour décrire l'impact de l'incident, en précisant les conséquences sur les appels d'urgence.			
Mesures	Premières investigations, intervention en cours, mesure de contournement,			

⁷ Remplir le formulaire et notifier l'échelon zonal

Guide de gestion des incidents Télécom pour les communications d'urgence, à destination des autorités

prises	etc.
Point de situation	Délai de rétablissement envisageable à ce stade, stabilisation/ extension, résolution en cours, etc... Autres points importants Proposition de mesure conservatoire à prendre par l'administration, de consignes à donner aux usagers, contact privilégié sur l'incident...

D.5. Formulaire de déclaration des incidents (version imprimable)⁸

Déclaration d'incident télécom. CTAU			
Déclaration	☐ Ouverture	☐ Mise à jour	☐ Clôture
Date/heure	Date	Heure	
CTAU	Service/département		
Personne à contacter sur l'incident	M (me)		
	Titre		
	Mail		
	Téléphone		
Descriptif de l'incident			
Type d'incident	☐ Je reçois trop d'appels ☐ Je ne reçois pas assez d'appels ☐ Je ne reçois plus d'appel ☐ Coupures d'appels		
Instruction de l'incident	☐ Tester le/les numéros courts et les numéros à dix chiffres		
	☐ Contacter les autres centres d'appels d'urgence		
	☐ Pousser les tests avec différents opérateurs d'origine, des téléphones fixes		
Opérateur			
Estimation de l'impact			
Mesures prises			

⁸ Imprimer le formulaire, et le remplir avant d'envoyer au niveau zonal

Point de situation